Niveau(x) d'enseignement : 5 Numéro EDUQ : 9470256
Centre d'intérêt : 873

Arts appliqués : aménagement et décoration intérieure : rapport d'analyse de situation de travail / [sous la responsabilité de Astrid Gagnon... et al. ; Direction de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1990.
25 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 4; La formation professionnelle au secondaire. Code : 8990-1276; 17-0402-06.

ISBN 2-550-14987-4

Vedette(s)-secondaire(s) : Gagnon, Astrid, éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction de la formation professionnelle

Descripteur(s) : Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement) * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Aménagement et décoration intérieure

L'analyse de situation de travail a pout but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail se rapportant à l'aménagement et la décoration intérieure. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Ils identifient également les habiletés et le comportement requis pour exercer le métier et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document :

4

ARTS APPLIQUÉS

AMÉNAGEMENT ET DÉCORATION INTÉRIEURE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70256

ARTS APPLIQUÉS

AMÉNAGEMENT ET DÉCORATION INTÉRIEURE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

Équipe de production

L'analyse de situation de travail s'est effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Astrid Gagnon
Agente de développement pédagogique
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Annie Tremblay
Conseillère technique et secrétaire de l'atelier
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Anatole Ouellet
Responsable du secteur Arts appliqués
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Marc Lemieux
Conseiller technique et animateur de l'atelier
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Correction-révision et édition
Services linguistiques Dorion-Coupal

Remerciements

L'équipe de production remercie chaleureusement tous les gens du métier qui se sont prêtés à cette analyse de situation de travail. La qualité de leur participation au sein d'un climat détendu et serein aura permis de réunir le matériel nécessaire à l'élaboration d'un programme de formation mieux adapté aux besoins du milieu.

L'équipe témoigne également sa reconnaissance aux observateurs et observatrices qui ont collaboré -selon leur expertise et à la demande des participants- à préciser certains aspects du métier.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990 -8990-1276

ISBN : 2-550-14987-4

Dépôt légal : premier trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

Composition de l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail prévalant en aménagement d'intérieur. L'atelier s'est tenu à Montréal les 24, 25 et 26 octobre 1988.

Participants

Monsieur André Caron
338, Terrasses Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2X 1E8
Tél.: (514) 843-3062

Monsieur Claude Fournel
Groupe Esma design inc.
C.P. 940, succ. Desjardins
Montréal (Québec)
H2K 4L1
Tél.: (514) 871-6113

Monsieur Robert Henderson
5700, rue Jean-Talon Est
Montréal (Québec)
H1F 1M2
Tél.: (514) 259-1496

Monsieur Louison Pronovost
8602, boul. Henri-Julien
Montréal (Québec)
H2P 2J7
Tél.: (514) 389-1844

Monsieur Francis Rodriguez
765, ch. du Fer à cheval, local E
Sainte-Julie (Québec)
G0L 2C0
Tél.: (514) 649-5522

Madame Pierrette Tessier
930, rue Victoria
Greenfield Park (Québec)
J4V 1M9
Tél.: (514) 565-3210

Monsieur Paul Tremblay
2187, rue St-Dominique
Jonquière (Québec)
G7X 6M6
Tél.: (418) 547-2613

Madame Carmen Veilleux
1185, boul. Ste-Geneviève
Chicoutimi-Nord (Québec)
G7G 2G8
Tél.: (418) 545-1300

Madame Pascale Voyer
2200, rue Chapdelaine, bur. 908
Sainte-Foy (Québec)
G1V 1N1
Tél.: (418) 653-7248

Observateurs

Madame Diane Borduas
Agente de développement pédagogique
Direction générale des programmes
Ministère de l'Éducation du Québec
600, rue Fullum, 4e étage
Montréal (Québec)
H2K 4L1
Tél.: (514) 873-7673

Madame Denise Bourdeau
Direction générale de l'enseignement,
de la recherche et du développement
Ministère de l'Éducation du Québec
600, rue Fullum, 9e étage
Montréal (Québec)
H2K 4L1
Tél.: (514) 873-5573

Monsieur Claude Lemaire
Enseignant
125, rue De Normandie
Saint-Bruno (Québec)
J3V 2C4
Tél.: (514) 653-2305

Madame Marlène Rateau
Agente de développement pédagogique
Direction des ressources didactiques
Ministère de l'Éducation du Québec
600, rue Fullum, 8e étage
Montréal (Québec)
H2K 4L1
Tél.: (514) 873-6540

Présentation générale

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômés de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier auquel ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-contre permet de situer l'*analyse de situation de travail* parmi l'ensemble des productions reliées aux programmes.

Le ministère de l'Éducation prend l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

Productions reliées au processus d'élaboration de programmes

A- Recherche et planification

- Orientations pour le développement du secteur
- Répertoire des profils de formation professionnelle
- Planification quinquennale
- Étude préliminaire

B- Production de programmes

- **Rapport d'analyse de situation de travail**
- Précision des orientations et des objets de formation
- Programme d'études

C- Soutien des programmes

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

Table des matières

Introduction 3

1. Description générale du métier 5

1.1 Limites de l'analyse 5
1.2 Sphères d'activité professionnelle 5
1.3 Importance relative des sphères d'activité 8

2. Processus de travail 9

2.1 Principales tâches retenues 9
2.2 Opérations et sous-opérations propres à chaque tâche 9
2.3 Importance et difficulté relatives des opérations 12

3. Conditions de réalisation et critères de performance 13

3.1 Conditions de réalisation des tâches 13
3.2 Critères de performance applicables 15

4. Habiletés 19

4.1 Définition 19
4.2 Résumé 19

5. Comportement général 23

5.1 Définition 23
5.2 Résumé 23

6. Formation 25

6.1 Axes de formation 25
6.2 Stages en milieu de travail 25

Introduction

L'une des étapes importantes du processus d'élaboration d'un curriculum de formation consiste, selon la méthode IXE adoptée par le ministère de l'Éducation du Québec, à effectuer une analyse réaliste du métier ou de la profession visés par le curriculum.

Afin d'analyser la situation de travail qui prévaut dans le domaine de l'aménagement d'intérieur et de la décoration, une rencontre s'est tenue à Montréal à l'hôtel Lord Berri les 24, 25 et 26 octobre 1988 en présence de spécialistes du métier. Le rapport qui suit reproduit le plus fidèlement possible les travaux du comité d'experts réuni pour la circonstance.

1. Description générale du métier

1.1 Limites de l'analyse

Les membres de l'atelier ont eu de la difficulté à préciser les limites de cette analyse de situation de travail. Il leur a même été difficile de désigner d'un commun accord le métier ainsi que ceux et celles qui l'exercent.

Une zone grise subsiste entre la compétence des finissants et finissantes du collégial et celle à être développée au secondaire. En effet, le nouveau programme s'adressera à une clientèle appartenant pratiquement au même groupe d'âge que celle du collégial.

Il a donc fallu débuter par une description des différentes sphères d'activité professionnelle composant le secteur de l'aménagement d'intérieur, pour ensuite en dégager, par consensus, celles qui étaient les plus susceptibles d'être occupées par les finissants et finissantes du secondaire à leur entrée sur le marché du travail. Cette première analyse a permis d'établir les tâches qui seraient décrites de façon plus détaillée au cours de la réunion.

Quant au titre professionnel à adopter, un certain nombre de suggestions ont été faites. Les voici :

- aide technique en décoration;
- aide technique en aménagement d'intérieur;
- conseiller ou conseillère technique en aménagement d'intérieur;
- technicien ou technicienne en décoration d'intérieur.[1]

Il a été suggéré par ailleurs que le nouveau programme d'études s'intitule :

- Techniques d'aménagement d'intérieur ou
- Techniques de décoration d'intérieur.

Quels que soient les titres qui seront donnés respectivement à la profession et au programme d'études, les membres de l'atelier partagent le sentiment que ces titres devraient refléter fidèlement la réalité du métier, être respectueux de ceux et celles qui l'exercent et traduire l'excellence visée par les nouveaux programmes d'études du Ministère.

1.2 Sphères d'activité professionnelle

Afin d'établir clairement l'objet de l'analyse, les membres de l'atelier ont convenu d'identifier les principales sphères d'activité professionnelle susceptibles d'être occupées par les finissants et finissantes du programme quelque six mois à un an après leur arrivée sur le marché du travail. L'exercice a permis d'établir dix grandes catégories et un certain nombre de sous-catégories d'activités. Examinons-les brièvement.

Aménagement ou décoration d'espaces résidentiels

Aménagement ou décoration d'un espace résidentiel défini

Il est question ici d'**aménager** ou de **décorer** une pièce ou un ensemble de pièces en respectant la structure de base et la fenestration (redivisions mineures).

Réaménagement d'un espace intérieur

Cette fois il est question de **redéfinir l'espace** (dimensions, fenestration, etc.) d'une pièce ou d'un ensemble de pièces à l'intérieur d'une résidence. Les travaux peuvent requérir l'intervention d'un architecte ou d'un ingénieur, ce qui amène à inclure la rénovation dans cette sous-catégorie. Le cas échéant, le finissant ou la finissante du programme agira vraisemblablement à titre de personne-ressource ou d'auxiliaire en aménagement d'intérieur.

Conception d'un espace intérieur

Il arrive qu'avant la construction de sa résidence, un client consulte un spécialiste de la décoration pour l'amener à **concevoir l'ensemble des lieux**. Il est très rare cependant que les finissants et finissantes du programme secondaire pratiquent cette activité à leur arrivée sur le marché du travail.

1 Pour les fins de ce rapport, nous adopterons le titre de *conseiller ou conseillère en décoration.*

Restauration

Il se présente enfin des projets de rénovation résidentielle fidèle au concept original, auxquels les finissants et finissantes du programme peuvent s'intégrer à titre de personnes-ressources ou d'auxiliaires.

Aménagement ou décoration d'espaces commerciaux

Aménagement ou décoration de boutiques

Le rôle que peuvent jouer les finissants et finissantes du programme dans l'aménagement intérieur d'une boutique varie selon la complexité du projet. Il peut aller de l'aménagement d'un espace préalablement meublé à la conception-réalisation d'un projet complexe (incluant la conception de mobilier et le travail de signalisation).

Aménagement ou décoration de magasins

Aménagement ou décoration de centres commerciaux

Aménagement ou décoration de salles de montre

Signalisation

La signalisation s'intègre à l'ensemble des projets d'aménagement d'espaces commerciaux et s'effectue en collaboration avec d'autres métiers, dont celui de graphiste.

Aménagement ou décoration de bureaux

Aménagement ou décoration de bureaux de professionnels

Il s'agit ici d'aménager ou de décorer un bureau occupé par un ou deux professionnels. Le projet peut inclure une salle d'attente et une réception.

Aménagement ou décoration de centres professionnels

L'aménagement et la décoration de centres logeant plusieurs intervenants, de polycliniques médicales par exemple, constituent une tâche relativement complexe que les finissants et finissantes du programme exercent, le cas échéant, à titre de personnes-ressources ou d'auxiliaires.

Aménagement ou décoration d'édifices

Il est question ici d'immeubles à plusieurs étages, par exemple de sièges sociaux d'entreprises ou de tours à bureaux.

Signalisation

Les travaux de signalisation s'intègrent aux trois sous-catégories de projets précédentes.

Aménagement ou décoration en milieu institutionnel

Aménagement ou décoration d'établissements de santé

Aménagement ou décoration d'établissements d'enseignement

Aménagement ou décoration d'établissements financiers

Aménagement ou décoration de centres communautaires

Aménagement ou décoration de centres sportifs

Aménagement ou décoration de centres culturels

Aménagement ou décoration d'industries

Aménagement ou décoration d'espaces d'exposition

Aménagement ou décoration de stands d'exposition

Aménagement ou décoration de salles d'exposition (musées, galeries d'art, etc.)

Projets de signalisation correspondants

Réalisation de décors

Réalisation de décors de théâtre

Les finissants et finissantes du programme pourraient collaborer aux travaux de recherche nécessaires à la conception de décors.

Réalisation de décors de cinéma, de vidéo et de télévision

Réalisation de décors de spectacles

Aménagement ou décoration d'établissements d'hôtellerie et de restauration

Aménagement ou décoration d'hôtels, de motels et d'auberges

Aménagement ou décoration de restaurants, de cafétérias et de brasseries

Aménagement ou décoration de cafés-terrasses

Aménagement ou décoration de boîtes de nuit

Conception de produits d'aménagement

Les produits d'aménagement sont des éléments de décoration -des meubles ou des accessoires- conçus pour être intégrés à des projets spécifiques d'aménagement d'intérieur.

Conception de pièces uniques

Conception de gammes de produits

Les produits en question peuvent être fabriqués en série. L'on peut songer par exemple à une gamme d'éléments modulaires pour cuisine ou salle de bain.

Vente de produits d'aménagement ou de décoration

Vente de revêtements (de plancher, de mur)

Vente de meubles (incluant le matériel de recouvrement)

Vente d'accessoires

Dans cette sphère d'activités, les finissants et finissantes du programme peuvent trouver de l'emploi comme vendeurs et vendeuses dans un magasin d'articles de décoration ou encore comme représentants et représentantes d'une entreprise fabriquant des éléments de décoration.

Décoration de véhicules et de stations de transport

Décoration d'avions et d'aérogares

Décoration de trains et de gares

Décoration d'autobus et de terminus

Décoration de navires et de stations portuaires

Décoration de wagons et de stations de métro

Projets de signalisation correspondants

1.3 Importance relative des sphères d'activité

Afin de discerner les sphères d'activité professionnelle les plus pertinentes aux fins de l'analyse, les membres de l'atelier ont établi leur importance relative en répondant à la question suivante :

«Quel est, selon vous, la probabilité exprimée en pourcentage qu'un finissant , qu'une finissante ayant intégré le marché du travail depuis une période de six mois à un an, travaille dans l'une ou l'autre des sphères d'activité professionnel'e identifiées?»

Les pourcentages ont d'abord été soumis individuellement puis discutés en commun, pour donner lieu à un second sondage réalisé selon le même procédé et ce, jusqu'à l'établissement d'un consensus.

En prenant le pouls de l'atelier quant aux sphères d'activité les plus fréquentées par les finissants et finissantes du programme offert au secondaire dans le domaine de l'aménagement d'intérieur et de la décoration, les données présentées ci-contre peuvent être interprétées dans le sens de contenus prioritaires à donner au nouveau programme.

Sphères d'activité	Importance relative*
Aménagement ou décoration d'espaces résidentiels	28,90 %
Aménagement ou décoration d'espaces commerciaux	10,60 %
Aménagement ou décoration de bureaux de professionnels	8,70 %
Aménagement ou décoration en milieu institutionnel	3,21 %
Aménagement ou décoration d'espaces d'exposition	2,60 %
Réalisation de décors	1,20 %
Aménagement ou décoration d'établissements d'hôtellerie et de restauration	2,90 %
Conception de produits d'aménagement	6,60 %
Vente de produits d'aménagement	34,80 %
Aménagement ou décoration de véhicules et de stations de transport	0,49 %

* Taux de fréquentation par les finissants et finissantes du programme secondaire après une période de six mois à un an sur le marché du travail

2. Processus de travail

2.1 Principales tâches retenues

Une fois établies, par consensus, l'importance relative des sphères d'activités dans lesquelles évoluent les finissants et finissantes du programme secondaire, les membres de l'atelier ont convenu d'analyser plus en détail les tâches suivantes :

1. Réaliser ou participer à l'aménagement intérieur d'un espace résidentiel défini;
2. Réaliser ou participer au réaménagement ou à la rénovation d'un espace résidentiel;
3. Réaliser ou participer à l'aménagement intérieur d'un bureau de professionnel;
4. Réaliser ou participer à l'aménagement intérieur d'une boutique ainsi qu'à sa signalisation;
5. Participer à un projet d'aménagement d'intérieur à titre de conseiller-vendeur.

Note : Les tâches sont présentées ici dans l'ordre où elles ont été discutées à l'atelier; cet ordre est arbitraire et ne reflète nullement leur importance relative.

2.2 Opérations et sous-opérations propres à chaque tâche

Le tableau suivant présente l'ensemble des opérations et des sous-opérations associées à la tâche n° 1. De l'avis des participants, les mêmes activités s'étendent aux tâches n^{os} 2, 3 et 4.

Les opérations et sous-opérations apparaissent dans l'ordre où elles sont accomplies, reflétant ainsi les principales étapes du processus de travail.

Opérations et sous-opérations propres aux tâches n^{os} 1 à 4

1.	**Faire la collecte des données relatives au projet**		
1.1	Rencontrer le client ou la cliente	1.3	Rassembler les données objectives : photographier et mesurer les lieux, échantillonner
1.2	Rassembler les données subjectives : besoins exprimés, nature de la demande, fonctions de la pièce, goûts pressentis	1.4	Évaluer la faisabilité du projet
		1.5	Faire une offre de service : entente relative à la préparation des plans et devis; échéances et coûts
2.	**Préparer les plans et devis préliminaires**		
2.1	Tracer à l'échelle le plan de la pièce : plancher, élévation, mesures	2.5	Concevoir, si nécessaire, un produit d'aménagement sur mesure
2.2	Étudier les données relatives à l'ambiance souhaitée	2.6	Préparer, à l'échelle si nécessaire, les croquis et les dessins
2.3	Déterminer l'aménagement de l'espace	2.7	Préparer les cartons d'échantillons
2.4	Choisir les éléments de décoration : mobilier, éclairage, revêtements, habillage de portes et fenêtres		
3.	**Présenter la proposition au client ou à la cliente**		
3.1	Organiser une rencontre avec le client ou la cliente	3.4	Compléter les plans et devis
3.2	Lui expliquer les principales données de la proposition soumise	3.5	Conclure l'entente par la rédaction et la signature d'un contrat approprié
3.3	Modifier le plan ou le devis si nécessaire		

4.	**Planifier l'ensemble des travaux**		
4.1	Commander les matériaux et les éléments nécessaires	4.3	Établir un échéancier des travaux
4.2	Prendre contact avec les sous-traitants	4.4	Conclure les ententes avec les sous-traitants
5.	**Assurer la supervision du déroulement des travaux**		
5.1	Relancer les sous-traitants	5.3	Inspecter les matériaux et les éléments livrés
5.2	Assurer la livraison adéquate des matériaux et des éléments nécessaires au projet	5.4	Assurer le suivi des travaux
		5.5	Gérer le dossier
6.	**Assurer la finition des travaux**		
6.1	Proposer une sélection d'accessoires et faire choisir le client ou la cliente	6.3	Mettre en place les tableaux, les photos, etc.
6.2	Mettre en place le mobilier et les accessoires	6.4	Ajuster l'éclairage
7.	**Faire le bilan des travaux effectués**		
7.1	Évaluer l'ensemble du projet avec le client ou la cliente	7.3	Fermer le dossier
7.2	Colliger l'ensemble des données et des documents rattachés au dossier		

Participation à un projet d'aménagement d'intérieur à titre de conseiller-vendeur ou conseillère-vendeuse

Le tableau suivant présente l'ensemble des opérations nécessaires à la réalisation de la tâche n° 5. Afin de faciliter l'analyse, les membres de l'atelier ont supposé que la personne travaille dans un grand magasin où il se vend à la fois des revêtements, des meubles et des accessoires. Ils se sont également inspirés de la description des opérations et des sous-opérations rattachées à la tâche n° 1.

Le processus de travail décrit au tableau commence au moment où la personne est sollicitée pour vendre un concept et des éléments de décoration, et se termine une fois le projet réalisé.

Les membres de l'atelier jugent toutefois que cette situation se présente dans seulement 10 à 15 % des cas. En effet, la plupart du temps, le rôle des conseillers-vendeurs prend fin avec la commande des matériaux ou autres éléments nécessaires au projet (sous-opération 4.1 du tableau). Enfin, il existe des cas où les conseillers-vendeurs assument la responsabilité de la livraison à domicile ainsi que du montage ou de l'installation de certains éléments chez le client.

Opérations et sous-opérations propres à la tâche nº 5

1. Faire la collecte des données relatives au projet

1.1 Rencontrer le client ou la cliente au magasin
1.2 Rassembler les données subjectives
1.3 Rassembler les données objectives ou vérifier les données fournies par le client ou la cliente
1.4 Évaluer la faisabilité du projet
1.5 Faire une offre de service si des déplacements à partir du magasin sont nécessaires

2. Préparer les plans et devis préliminaires

2.1 Tracer à l'échelle le plan de la pièce, en présence du client ou de la cliente
2.2 Étudier les données relatives à l'ambiance souhaitée
2.3 Déterminer l'aménagement de l'espace
2.4 Conseiller le client ou la cliente quant au choix des éléments de décoration (revêtements, habillage de portes et fenêtres, etc.)
2.5 Concevoir, si nécessaire, un produit d'aménagement
2.6 Préparer, si nécessaire, les croquis et les dessins
2.7 Préparer les cartons d'échantillons

3. Présenter la proposition au client ou à la cliente

3.1 Organiser, si nécessaire, une rencontre avec le client ou la cliente
3.2 Lui expliquer les principales données de la proposition
3.3 Modifier, si nécessaire, le plan ou le devis
3.4 Arrêter le choix ou finaliser les plans et devis
3.5 Préparer les commandes ou signer un contrat approprié

4. Planifier l'ensemble des travaux

4.1 Commander les matériaux et les éléments nécessaires
4.2 Prendre contact avec les sous-traitants
4.3 Établir un échéancier des travaux
4.4 Conclure les ententes avec les sous-traitants

5. Assurer la supervision du déroulement des travaux

5.1 Relancer les sous-traitants
5.2 Assurer la livraison adéquate des matériaux ou autres éléments nécessaires au projet
5.3 Inspecter les matériaux et les éléments livrés
5.4 Assurer le suivi des travaux
5.5 Gérer le dossier

6. Assurer la finition des travaux

6.1 Proposer une sélection d'accessoires et faire choisir le client ou la cliente
6.2 Mettre en place le mobilier et les accessoires
6.3 Mettre en place les tableaux, les photos, etc.
6.4 Ajuster l'éclairage

7. Faire le bilan des travaux effectués

7.1 Évaluer l'ensemble du projet avec le client ou la cliente
7.2 Colliger l'ensemble des données et des documents rattachés au dossier
7.3 Fermer le dossier

8. Assurer le service après-vente

8.1 Définir le type de service après-vente à rendre
8.2 Établir le niveau de responsabilité des parties
8.3 Faire les démarches appropriées

2.3 Importance et difficulté relatives des opérations

Le tableau ci-dessous présente l'importance et la difficulté relatives des opérations effectuées pour chacune des tâches analysées.

L'importance exprime en pourcentage le temps que requiert l'exécution d'une opération par rapport à la durée du processus de travail complet. L'indice de difficulté varie quant à lui entre 1 et 5 où 1 signifie facile; 2, peu difficile; 3, moyennement difficile; 4, difficile et 5, très difficile.

Le tableau révèle que les trois premières opérations occupent une grande partie du processus de réalisation : 62,7 % dans le cas des tâches nos 1 à 4 et 65,7 % dans le cas de la tâche n° 5. Une nuance s'impose toutefois dans le domaine de la vente. En effet, les trois premières opérations y représentent la totalité du travail dans au moins 85 % des cas, les pourcentages ajustés devenant respectivement 27,7 %, 38,9 % et 33,3 %.

Enfin, il faut noter que l'opération 1.5, *Assurer la supervision du déroulement des travaux*, revêt sensiblement la même importance pour toutes les tâches, occupant un peu moins de 20 % du temps d'exécution.

Importance et difficulté relatives des opérations

	Tâches nos 1 à 4		*Tâche n° 5*	
Opérations	Importance relative	Indice de difficulté (1 à 5)	Importance relative	Indice de difficulté (1 à 5)
1.1	12,5 %	2,6	18,25 %	2,00
1.2	28,2 %	3,4	25,60 %	3,50
1.3	22,0 %	4,2	21,85 %	4,00
1.4	13,1 %	3,2	10,40 %	2,75
1.5	19,7 %	3,0	18,50 %	2,00
1.6	3,5 %	2,6	1,50 %	2,00
1.7	1,0 %	1,4	1,40 %	1,25
1.8	-	-	2,50 %	1,25

3. Conditions de réalisation et critères de performance

Alors que les opérations et les sous-opérations se répètent ou se ressemblent d'une tâche à l'autre, les conditions et les exigences de travail varient d'un type de projet à l'autre.

Après avoir décrit les principales tâches effectuées en aménagement d'intérieur ou en décoration, les membres de l'atelier ont donc tenté de cerner les conditions générales de réalisation et les critères de performance applicables à chacune des tâches. Il faut rappeler que ces conditions et critères s'appliquent aux personnes ayant intégré le marché du travail depuis une période d'environ six mois à un an.

3.1 Conditions de réalisation des tâches

La description des conditions de réalisation d'une tâche renseigne sur le degré d'autonomie et de responsabilité du travailleur ou de la travailleuse, du moment auquel il ou elle intègre le processus de travail, des moyens mis à sa disposition, de l'environnement de travail, du degré de complexité du projet à réaliser, etc.

Tâches n°s 1 et 2 : *Réaliser ou participer à l'aménagement, au réaménagement ou à la rénovation d'un espace intérieur à fonction résidentielle*

Degré d'autonomie et mandat :

- Participation possible à l'ensemble du processus (opérations 1 à 7) avec des responsabilités variant selon la complexité du projet;
- travail en équipe et sous supervision;
- dégagement de toute responsabilité légale du projet; devoir d'informer ses supérieurs ou son partenaire sénior.

Intégration au processus de travail (consignes reçues) :

- Assistance à la rencontre avec le client ou la cliente, donc intégration possible à partir de la sous-opération 1.1;
- possibilité d'intégrer le processus de travail à partir d'un dossier déjà ouvert comportant des consignes précises, donc intégration possible à partir des sous-opérations 1.3 ou 2.1.

Références utilisées :

- Possibilités de documentation illimitées, variant selon l'initiative de chacun et chacune;
- devoir de respecter les normes et les codes relatifs à la construction résidentielle : normes de la ville, code de l'électricité;
- utilisation des catalogues et des cartons d'échantillons existants ou montés par le conseiller ou la conseillère en décoration.

Instruments employés :

- Principaux outils employés en aménagement d'intérieur : personnalité et créativité;
- utilisation d'une table à dessin et de ses accessoires : importance de l'éclairage;
- ordinateur en cas de conception assistée;
- utilisation croissante du photocopieur et du télécopieur.

Conditions relatives à la santé et à la sécurité :

- Heures souvent longues et irrégulières; clients exigeants, d'où un stress quasi inévitable;
- travail qui demande une grande disponibilité, une certaine mobilité et une bonne santé;
- possibilités de maux de dos et de problèmes aux yeux suite à un travail à la table à dessin : précautions à prendre à cet effet.

Conditions environnementales :

- Possibilité de nombreux déplacements chez les clients;
- fréquentes rencontres avec des fournisseurs et des sous-traitants;
- importance particulière de l'aspect interpersonnel, le conseiller ou la conseillère en décoration étant constamment en contact avec des collègues, des clients ou d'autres professionnels : climat social intimement lié à la qualité des conditions de travail.

Tâches nos 3 et 4 : *Réaliser ou participer à l'aménagement intérieur d'un bureau de professionnel ou d'une boutique*

L'ensemble des conditions décrites plus haut s'appliquent à la décoration de bureaux et de boutiques. Il est bon cependant de préciser la nature de ces projets afin d'en établir la complexité.

Projet de bureau

L'aménagement intérieur d'un bureau de professionnel comprenant une réception et une salle d'attente se réalise à partir de consignes très précises quant aux fonctions exactes à donner aux lieux.

Projet de boutique

L'aménagement intérieur d'une boutique, comprenant la conception et la réalisation de l'aménagement du plancher ainsi que des espaces de rangement, inclut généralement le travail de signalisation.

Tâche no 5 : *Participer à un projet d'aménagement d'intérieur à titre de conseiller-vendeur ou conseillère-vendeuse*

Degré d'autonomie et mandat :

- Dans 85 % des cas, le processus de travail complet se limite aux opérations 1, 2, 3 et 8 ainsi qu'à la sous-opération 4.1;
- le travail se fait généralement seul sous une supervision ponctuelle. Il est possible de référer le client ou la cliente à un décorateur sénior si le projet est complexe sans pour autant se retirer du dossier;
- il est essentiel d'évaluer l'envergure de la demande en regard de ses propres capacités et limites.

Intégration au processus de travail :

- Le contact direct avec la clientèle est une condition particulière à la situation de vente; la qualité du climat établi joue un rôle déterminant sur la poursuite de la relation.

Références utilisées :

- Les mêmes références peuvent être utilisées pour les cinq types de projets (voir plus haut);
- dans ce cas-ci, les suggestions de décoration dépendent de l'éventail des produits vendus en magasin.

Instruments utilisés :

- Les mêmes instruments sont utilisés pour les cinq types de projets (voir plus haut).

Conditions relatives à la santé et à la sécurité :

- Les mêmes conditions s'appliquent aux cinq types de projets (voir plus haut).

Conditions environnementales :

- Les mêmes conditions s'appliquent aux cinq types de projets (voir plus haut);
- les heures sont longues et variables;
- il est assez exigeant de maintenir un contact de qualité avec la clientèle.

3.2 Critères de performance applicables

Les critères de performance qui s'appliquent aux conseillers et conseillères en décoration précisent les connaissances pratiques qu'il leur faut avoir, le processus de travail et les divers procédés qu'il leur faut respecter, de même qu'ils renvoient à la qualité du travail à effectuer et aux habitudes ou attitudes à adopter.

Les exigences décrites au tableau suivant s'appliquent à l'ensemble des tâches décrites précédemment.

Critères de performance applicables et opérations ou sous-opérations touchées

Exigences cognitives	
• Application adéquate des connaissances relatives à la gestion de dossiers : offres de service, contrats, calendriers de travaux, bilans de travaux.	- 1.5, 3.5, 4.5, 5.6 et 7
• Application adéquate des connaissances liées à l'organisation picturale et spatiale.	- 2.2, 2.6, 3.2 et 3.4
• Connaissance adéquate des matériaux (propriétés et usages).	- 2.4, 2.7 et 5.3
Exigences techniques	
• Collecte complète des données objectives du projet.	- 1.2 et 1.3
• Qualité et précision des dessins (plans à l'échelle, croquis et dessins); qualité de l'expression graphique; maîtrise des techniques d'infographisme.	- 2, 2.1, 3.3, 2.5, 2.6, 3, 3.3 et 3.4
• Qualité de la gestion du dossier : gestion financière, facturation, bons de commande, feuilles de temps; qualité du devis.	- 1.5, 3.4 et 2.5
Exigences relatives au processus de travail	
• Travail méthodique; planification rigoureuse; réalisme de l'échéancier.	- L'ensemble des étapes du processus; particulièrement 3.4, 4.3 et 5
• Respect de la séquence des opérations et souplesse suffisante :	- L'ensemble des étapes du processus; particulièrement 1.2, 1.3, 2, 3.2, 3.3, 3.4 et 5.6
- qualité de la collecte des données, finesse de leur analyse et étude des données relatives à l'ambiance;	
- qualité de la gestion du dossier : contrats appropriés, factures complètes et sans erreur, suivi adéquat des coûts, respect des limites du budget, etc.	

Exigences relatives à la qualité du travail

• Qualité des plans préliminaires et du matériel complémentaire (p. ex. : cartons d'échantillons):	- 2
- conformité de l'aménagement de l'espace aux données objectives et subjectives du projet;	- 2.3
- respect des exigences relatives à l'ambiance;	- 2.2
- pertinence des éléments de décoration;	
- qualités esthétique et fonctionnelle du plan d'aménagement;	- 2.3, 2.4 et 2.5
- logique de la proposition et clarté des éléments d'explication.	- 2.6, 2.7 et 3.2
• Bonne planification de l'ensemble des travaux.	- 4
• Qualité du suivi des travaux.	- 5
• Caractère adéquat des accessoires proposés;	- 6.1
- bonne organisation des éléments de décoration murale;	- 6.2 et 6.3
- éclairage ajusté selon l'ambiance recherchée.	- 6.4
• Satisfaction du client ou de la cliente;	- 7
• Capacité d'évaluer son propre travail.	- 7.1

Exigences relatives à la durée d'exécution

• Établissement d'échéances réalistes :	- 1.4
- respect des délais annoncés dans l'offre de service;	- 3.4, 3.5, 4 et 5
- respect des délais inscrits au devis et à l'échéancier des travaux.	- L'ensemble du processus de travail

Exigences aux plans personnel et interpersonnel

• Soin porté à sa présentation : tenue, propreté, ponctualité, habillement et langage.	- 1.1, 3.1, 4.2, 5.1, 6.1, 7.1 et 8
• Respect de l'éthique professionnelle :	- L'ensemble du processus de travail
- honnêteté;	
- respect des limites de son mandat.	
• Respect de la clientèle :	- L'ensemble du processus de travail
- qualité de la communication parlée et écrite établie avec les collègues, les clients, les sous-traitants, etc.;	- 1, 3, 4.2 et 4.4
- qualité de l'écoute;	- 5.1 et 6.1
- qualité des contacts interpersonnels et du climat social.	- 7.1 et 8

Exigences comportementales

• Souci d'adopter un comportement respectueux de sa santé et de sa sécurité : bonne position corporelle, éclairage adéquat, gestion adéquate du stress : - sens des responsabilités à l'intérieur des limites données; - autonomie relative à son mandat.	- L'ensemble du processus
• Souci du travail bien fait : précision, détail, minutie : - ouverture d'esprit : recherche constante de nouvelles sources d'inspiration; - souci de satisfaire la clientèle; - souci d'équilibrer les aspects fonctionnel et esthétique de ses réalisations; - souci de la cohérence de ses réalisations.	- L'ensemble du processus

4. Habiletés

Afin de respecter les orientations du ministère de l'Éducation en ce qui concerne la formation professionnelle au secondaire, et dans le but d'identifier tous les objets de formation possibles au regard du métier de conseiller ou conseillère en décoration, les membres de l'atelier ont fait la liste des habiletés essentielles à l'exercice de ce métier.

4.1 Définition

«Une habileté transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté qui n'est pas limitée, par exemple, à un seul poste de travail, à une seule tâche ou à un seul métier.» [1]

4.2 Résumé

Connaissances générales et scientifiques

Il est essentiel que les conseillers et conseillères en décoration formés au secondaire y acquièrent une connaissance suffisante du domaine des arts, et en particulier de l'histoire de l'art, des styles et de l'architecture. Leur formation doit leur permettre de reconnaître les différents courants artistiques et de les situer historiquement, soit dans leur contexte socio-économique, afin de mieux comprendre et d'être en mesure d'expliquer les courants esthétiques actuels.

Leur formation doit également développer le sens critique des élèves afin qu'ils puissent rattacher la demande d'un client à un courant artistique donné, se distancier de leur propre conception de l'esthétique et ainsi juger de manière plus objective les travaux artistiques d'autrui. La formation de conseiller ou conseillère en décoration doit amener les élèves à faire la distinction entre une critique objective et une critique subjective.

Les élèves devront notamment acquérir :

- une connaissance de base des divers matériaux (propriétés et procédés de fabrication);
- une connaissance appropriée de la colorimétrie;
- des notions relatives à la lumière, à l'éclairage et à l'acoustique;
- une connaissance suffisante de la lecture de plans architecturaux.

De façon plus générale, il est souhaitable que les élèves prennent rapidement le pouls de leur futur secteur d'activité, y compris des champs d'intervention qui leur seront moins accessibles.

Dans le domaine des sciences humaines, certaines notions de sociologie et de psychosociologie leur permettront de relativiser leurs goûts et ceux de la clientèle, de les contextualiser et d'en retracer les origines : naissance des goûts et des valeurs, habitudes et modes de vie en fonction de la classe sociale, de l'origine ethnique et de la culture, etc. Des notions de psychologie appliquées aux rapports humains, à la communication personnelle et à la vente sont également un atout.

Habiletés artistiques

Les conseillers et conseillères en décoration doivent faire preuve d'une grande habileté d'organisation picturale et spatiale de façon à pouvoir exprimer leur créativité et communiquer leurs idées après les avoir dûment conceptualisées. Concrètement, ils doivent être en mesure de :

- Réaliser des dessins de composition;

  Il s'agit d'une capacité de base qui suppose une connaissance et une application des règles de l'art;

- Analyser et prendre en compte les éléments qui influencent l'utilisation d'un environnement intérieur;

---

1 D'après la méthode IXE suivie à la Direction de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation.

Ce talent consiste à associer au profil psychologique d'un client les variables environnementales appropriées (couleurs, formes, aires de déplacement, fenestration, textures, etc.). Il est essentiel de développer une sensibilité à cet aspect de l'exercice du métier et de pouvoir l'exprimer dans la conception de projets d'aménagement. Il est aussi important d'effectuer des études d'ambiance afin de découvrir et d'analyser les facteurs qui contribuent à une atmosphère donnée;

- Maîtriser la couleur en tant que langage, moyen d'expression et facteur d'ambiance, de confort et d'esthétique;

  Il s'agit ici de connaître et de savoir tirer parti de la couleur, de la lumière, des relations entre ces dernières, de la variation des couleurs selon les textures, de la façon dont réagissent les couleurs entre elles, etc. Les élèves devront également apprendre les divers symboles de la couleur, sa nomenclature et sa classification. Une bonne connaissance de la psychologie des couleurs est un atout;
- Appliquer des notions de design à la recherche d'un équilibre entre le caractère fonctionnel d'un aménagement ou d'un produit et leurs qualités esthétiques;
- Maîtriser les techniques du dessin d'observation, du croquis, de la perspective et du rendu aux fins d'une communication graphique efficace;
- Participer à la réalisation de dessins techniques (notamment de plans et d'élévations) et les interpréter, la lecture de plans étant nécessaire à l'exercice du métier de conseiller en décoration;
- Réaliser des maquettes.

Enfin, les conseillers et conseillères en décoration formés au secondaire devront, au terme de leur apprentissage, être suffisamment familiers avec le graphisme et la composition graphique pour être en mesure de travailler à des projets de signalisation, de communiquer avec les graphistes et de préciser la nature de leur collaboration. Une connaissance de base des techniques d'impression et des divers procédés de reproduction leur permettra à cet égard de recourir à des services graphiques de la façon la plus pertinente.

Habiletés intellectuelles générales

La capacité de coordonner ses actions, de planifier son travail et celui de ses collaborateurs est essentielle à la gestion d'un projet d'aménagement d'intérieur. Les conseillers et conseillères en décoration doivent en outre avoir l'habileté de résoudre des problèmes et de prendre des décisions.

De même, les capacités d'abstraction, d'analyse et de raisonnement sont essentielles à l'exercice du métier. Les conseillers et conseillères en décoration doivent être formés pour analyser avec méthode et rigueur la problématique soumise par un client, c'est-à-dire l'ensemble des données objectives et subjectives liées à un projet, de façon à préparer des propositions logiques et justifiables qui tiennent compte de ces données.

Habiletés relatives à la vente

Il est fort probable que les finissants et finissantes du programme secondaire intègrent le marché du travail comme conseillers-vendeurs à l'emploi de magasins d'éléments de décoration. Il leur faudra pour cette raison être familiers avec les techniques de vente, y compris les notions de psychologie qui leur sont liées. Sur le plan de la formation, il s'agira de développer, de façon pratique et intégrée, des connaissances et des habiletés dans les domaines des matériaux, du dessin, de la préparation de propositions, de la communication et de la formulation de conseils.

Habiletés psychomotrices et sensorielles

Il est essentiel que le conseiller ou la conseillère en décoration :

- distingue les couleurs, les formes, les textures et les différents types de finition d'articles;
- évalue l'harmonie d'une palette de couleurs, de l'aménagement d'un espace ou encore de l'organisation picturale ou spatiale d'un ou de plusieurs éléments de décoration;
- ait une bonne coordination de l'oeil et de la main ainsi que la dextérité manuelle nécessaire pour exécuter habilement des dessins, des croquis, des esquisses et des maquettes;
- sache évaluer les qualités acoustiques d'un espace afin d'intégrer ces paramètres à la conception d'un projet;
- évalue rapidement la qualité de ses échanges interpersonnels afin de pouvoir déceler chez les clients des besoins non exprimés et évaluer les qualités d'un aménagement sur le plan de l'atmosphère.

5. Comportement général

5.1 Définition

«Un comportement général se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie.»[1]

5.2 Résumé

Voici les principales attitudes et habitudes nécessaires à l'exercice du métier de conseiller ou de conseillère en décoration :

- Se soucier de l'éthique professionnelle, c'est-à-dire respecter la clientèle, soigner son travail, avoir le sens des responsabilités et rencontrer ses échéances;
- Se soucier de la qualité de la communication avec les clients, les collègues et les sous-traitants: fournir une écoute de qualité, veiller à la clarté de ses propos, être honnête, respecter la fonction et le niveau de responsabilité de ses collègues;
- Soigner sa présentation personnelle et tout particulièrement son habillement et son langage;
- Faire preuve d'intégrité.

1 Suivant la méthode IXE développée à la Direction de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation

6. Formation

6.1 Axes de formation

Les membres de l'atelier ont longuement tenté de trouver un «point d'équilibre» entre une formation pratique axée principalement sur les techniques d'aménagement d'intérieur, et une formation artistique axée sur la créativité, l'imagination et le design.

Quoique ce point d'équilibre n'ait pu être défini durant la rencontre, les participants et participantes ont formulé le souhait que le nouveau programme d'études permette aux élèves d'acquérir une bonne base artistique tout en leur fournissant les principales techniques de travail nécessaires à la pratique du métier. Il appartient donc au ministère de l'Éducation de trancher et de préparer une proposition de réaménagement de programme, laquelle pourrait par la suite être soumise à l'industrie.

Il a été suggéré par ailleurs que le nouveau programme d'études tienne compte du degré de maturité des candidats et candidates, de l'étendue de leur culture générale et artistique, de leur ouverture d'esprit ainsi que de leur motivation à parfaire et à enrichir cette culture, de sorte que les projets d'apprentissage qui leur seront soumis leur apparaissent à la fois réalistes, réalisables et stimulants.

6.2 Stages en milieu de travail

Le voeu de favoriser, par le biais de la formation, une intégration au marché du travail suppose un contact direct entre l'école et le monde du travail ainsi qu'un ajustement du dispositif de formation lui-même.

La prise de contact avec le monde du travail peut se faire par le biais de visites, de stages d'observation et de stages pratiques. Ces visites et ces stages devront toutefois être planifiés avec sérieux. L'on veillera ainsi à faire une sélection serrée des lieux de stage, à définir clairement les objectifs visés, de même qu'à encadrer et à faire un suivi soutenu des activités. L'entreprise qui accepte en son sein des stagiaires devra en outre être pleinement consciente de ses responsabilités.

Les stages peuvent être concentrés sur une période de deux à trois semaines ou s'échelonner tout au long du programme à raison d'une journée par semaine : les deux formules, possiblement complémentaires, présentent des avantages et des inconvénients. Le Ministère recommande fortement la réalisation de stages en entreprise. Toutefois, il appartient aux Commissions scolaires de choisir la formule de stage qui leur convient le mieux. Quoi qu'il en soit, il est primordial que l'élève participe à la recherche du lieu de stage et que cette démarche soit assimilable à celle qu'exige la recherche d'un emploi.

Le dispositif de formation peut enfin contribuer à l'insertion professionnelle **en favorisant au maximum la simulation de conditions réelles de travail.**

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0402-06